



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

Spett.le
AGCM
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma
pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

e

Spett.le AGCOM
denunce_ugsv@cert.agcom.it
pec: agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Wind “All Inclusive Maxi” – Denuncia di pubblicita' ingannevole e pratiche commerciali scorrette e aggressive poste in essere dalla societa' Wind Telecomunicazioni Spa, con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, 48 (P.IVA 05410741002)

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; email aduc@aduc.it; pec: aduc@pec.it; sito Internet www.aduc.it; P. Iva 02149860484) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle il 20 febbraio 1953, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

La società Wind Telecomunicazioni Spa (d'ora innanzi “Wind”), con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, 48 (P.IVA 05410741002) inizierà ad attivare sulle utenze mobili dei propri clienti, a partire dal 29 aprile 2016, servizi opzionali non richiesti.

La pratica commerciale scorretta posta in essere da Wind è identica a quella già oggetto del procedimento PS/10186 (Vodafone Exclusive), conclusosi con provvedimento di condanna, nonché del procedimento PS/10397 (Tim Prime), attualmente pendente innanzi a codesta Autorità.

Si tratta, ad avviso della scrivente, anche in questo caso di violazione dell'art. 65 del codice del consumo, che vieta espressamente l'attivazione di servizi aggiuntivi tramite opt-out nonché di violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1 lett. a) e 26, comma 1 lett. f) del codice del consumo, poiché le modalità di attivazione sarebbero idonee ad indurre il cliente ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso, ingenerando un indebito condizionamento della volontà del consumatore a danno dello stesso e a vantaggio della società.

L'operazione è stata annunciata dalla società ai propri clienti inviando loro un Sms con il seguente testo:

“Dal primo rinnovo successivo al 29/04 la sua All Inclusive diventa MAXI: avrà 1 Giga extra alla



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

velocità del 4G (ove disponibile) a solo 1,5€ in più ogni 4 sett. (50% di sconto). Può rinunciare al Giga extra inviando **MAXI NO** al 4033 entro 30gg. Può esercitare il diritto di recesso o cambiare operatore senza penali entro 30gg.”

In buona sostanza si annuncia l'attivazione di un servizio - al costo di euro 1,5 ogni 4 settimane – consistente nella possibilità per il cliente di utilizzare 1 Giga di connessione dati in pi' rispetto a quanto previsto dal proprio piano tariffario.

Questi i rilievi critici evidenziati:

- la procedura è illegittimamente attivata secondo il meccanismo dell'opt-out;
- dal tenore dell'informativa parrebbe che sarà effettivamente fruibile solo da chi già navighi in 4g “(ove disponibile)”
- si specifica che si puo' rinunciare all'attivazione (tramite opt-out)
- si comunica genericamente che si può esercitare il diritto di recesso o cambiare operatore entro 30 giorni.

L'informativa resa da Wind ai propri clienti è particolarmente scarna e vaga, così come assolutamente insufficiente è l'informativa resa tramite il sito web della società. Si consideri infatti che nell'SMS inviato non è indicata una pagina web che possa fornire ulteriori spiegazioni e sul sito web della Wind – in homepage – non vi è alcuna menzione dell'operazione in corso.

Di conseguenza, la pagine del sito che riporta ulteriori (comunque poche) informazioni è accessibile solo conoscendone l'url

[\(http://www.wind.it/it/privati/assistenza/info_e_copertura/wind_informa/informativa_all_inclusive_maxi/\)](http://www.wind.it/it/privati/assistenza/info_e_copertura/wind_informa/informativa_all_inclusive_maxi/)

Consultando la pagina web appena menzionata, vi si trova altrettanto scarna informativa, che si riporta per intero (aggiornata al 11 aprile 2016):

Wind informa che, nell'ottica di un'evoluzione digitale dei servizi offerti, a partire dal primo rinnovo successivo al 29 aprile 2016 alcune offerte All Inclusive diventano MAXI e si arricchiscono di 1 GIGA extra! Di seguito i relativi costi previsti ogni 4 settimane:

<i>ALL INCLUSIVE FRESH MAXI</i>	<i>7,55 euro</i>
<i>ALL INCLUSIVE LIMITED EDITION MAXI</i>	<i>10,50 euro</i>
<i>ALL INCLUSIVE SPECIAL MAXI</i>	<i>9,50 euro</i>
<i>ALL INCLUSIVE WIND UNLIMITED NEW MAXI</i>	<i>11,50 euro</i>
<i>ALL INCLUSIVE YOUNG EDITION MAXI</i>	<i>11,50 euro</i>



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

I clienti interessati dalla modifica saranno preventivamente informati con una comunicazione personale inviata tramite SMS con un preavviso di almeno 30 giorni, così come prescritto dai termini di legge. Nell'SMS saranno indicati la data di entrata in vigore della modifica, i termini per esercitare il diritto di recesso, modalità e tempi per non aderire all'iniziativa attraverso il numero 4033.

I clienti che riceveranno la comunicazione via SMS potranno verificare le informazioni sulla propria offerta accedendo all'Area Clienti Wind

Ad avviso dell'Associazione scrivente, Wind sta ponendo in essere le seguenti pratiche commerciali scorrette:

A) Pratica commerciale ingannevole, consistita nell'invio ai propri clienti informativa commerciale via SMS fuorviante e poco chiara. Omissioni ingannevoli. Violazione degli artt. 21, comma 1 lett. a), b), c) e g), art. 22, commi 1, 2 e 3, d.lgs. 205/2006.

Il testo dell'SMS su riportato e' tutt'altro che chiaro. Benché contenga infatti un riferimento alla possibilità di mantenere le attuali condizioni, esso e' formulata in modo da ingenerare nell'utente la convinzione che si tratti di una modifica contrattuale a seguito della quale il cliente può decidere di accettarla, pagando euro 1,50 ogni 4 settimane, o di recedere dal contratto.

B) Pratica commerciale ingannevole, consistita nell'aver pubblicizzato sul proprio sito internet l'attivazione di una ulteriore opzione tariffaria ingenerando nei clienti l'equivoco che si tratti di una modifica contrattuale. Omissioni ingannevoli. Violazione degli artt. 21, comma 1 lett. a), b), c) e g), art. 22, commi 1, 2 e 3, d.lgs. 205/2006.

La pagina web dedicata all'informazione alla clientela, come visto, non è raggiungibile dalla homepage, né dalla pagina principale dedicata alle tariffe di telefonia mobile ricaricabile (https://www.wind.it/privati/tariffe_e_opzioni/ricaricabile/), non è riportata nella pagina relativa alle promozioni per sim ricaricabile (https://www.wind.it/privati/tariffe_e_opzioni/ricaricabile/#tab_1) e quindi non è semplicemente raggiungibile tramite link dal sito Wind. Abbiamo provato a navigare nel sito, senza mai incontrare un link che richiami la pagina in questione. Ipotizziamo quindi – a meno che non si sia trattato di nostra disattenzione – che la pagina sia raggiungibile esclusivamente conoscendone l'url. Di conseguenza, non è raggiungibile dall'utente medio.

Passando all'esame dei contenuti della pagina, su riportati, essa non chiarisce in alcun suo punto che si tratta di un servizio aggiuntivo opzionale, ma al contrario corrobora l'erronea convinzione di essere davanti ad una modifica contrattuale

In conclusione, nell'intera area del sito della Wind dedicata all'informazione al cliente sulla nuova “modifica contrattuale” in nessun punto si spiega al cliente che non si tratta di una modifica contrattuale.



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

ma di una opzione ulteriore, a pagamento e non richiesta – sia passata l'espressione – appioppata al cliente.

Il messaggio inviato al cliente sia con l'SMS che sul sito della Wind e' ingannevole e fuorviante, idoneo ad indurre il consumatore in errore, facendogli ritenere che si tratti di una modifica contrattuale, davanti alla quale egli ha solo la possibilita' di accettarla o recedere dal contratto di telefonia mobile. In questo modo Wind induce il consumatore ad operare scelte economiche che presumibilmente non avrebbe adottato se correttamente informato.

C) Pratica commerciale aggressiva, posta in essere in violazione degli artt. artt. 20, 24, 25, comma 1 lett. a) e 26, comma 1, lett. c) e lett. f) d.lgs. 205/2006. Violazione dell'art. 65 d.lgs. 205/2006

Ad avviso dell'Associazione scrivente la pratica commerciale sin qui descritta e' altresì aggressiva e scorretta, poiche' Wind **attiva automaticamente un servizio aggiuntivo, a pagamento, in assenza di qualsiasi autorizzazione da parte del cliente all'attivazione stessa.** In questo modo il gestore limita considerevolmente la liberta' di scelta e di comportamento del consumatore tramite l'indebito condizionamento - posto in essere con le modalita' indicate alle lettere a) e b) - idoneo ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Il comportamento descritto costituisce ad avviso della scrivente una violazione dell'art. 65 del codice del consumo, poichè il gestore ricorre al sistema dell'optout e del silenzio assenso per l'attivazione di un servizio a pagamento in spregio alla normativa vigente, costringendo il proprio cliente ad attivarsi per "recedere" dal contratto relativo al servizio aggiuntivo.

Sulla richiesta di emissione di un provvedimento cautelare d'urgenza

In ragione della illegittimità e aggressività della pratica commerciale posta in essere e dell'equivocità del messaggio pubblicitario, si richiede l'emissione di un provvedimento cautelare che inibisca nelle more del procedimento la pratica commerciale scorretta.

Con riferimento al *periculum in mora*, trattandosi di attivazione per opt-out, e' piu' che ragionevole ritenere che i clienti della societa' che non leggeranno o non presteranno attenzione all'SMS di attivazione; o ancora che – data la equivocita' del messaggio SMS inviato dalla societa' – erroneamente riterranno di non avere alternative, se non il recesso dal contratto, e per tale ragione non disattiveranno il servizio.

Preme infine evidenziare che ai fini della valutazione sulla sussistenza del *periculum in mora* debba considerarsi non solo l'esborso dei singoli per settimana – cifra modesta – ma, soprattutto, da una parte l'esborso complessivo della clientela nel suo insieme (e quindi l'introito per la societa') e dall'altra l'impossibilità concreta per i singoli di agire in giudizio in caso di provvedimento definitivo di condanna non associato ad un provvedimento cautelare. Chi si metterebbe a far causa a Wind per una decina di euro?



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

Tanto premesso,

l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni,

– in via cautelare, di disporre l'immediata sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette contestate, sussistendo il requisito della particolare urgenza;

– di inibire a **Wind Telecomunicazioni Spa**, con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, 48 (P.IVA 05410741002), in persona del legale rappresentante pro-tempore, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate;

– di sanzionare la società responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

In fede,

Firenze, 11 aprile 2016

Vincenzo Donvito